

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

PERNYATAAN KEORISINILAN

HALAMAN PERSETUJUAN

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR CHART.....	v
LAMPIRAN	vi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.1.1. Konsepsi Pelayanan Publik.....	20
2.1.2. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	21
2.1.2.1. Pelayanan Kebutuhan Dasar.....	21
2.1.2.2. Pelayanan Umum.....	25
2.1.2.3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	26
2.1.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28

2.1.4.	Standar Pelayanan Publik.....	30
2.1.5.	Maklumat Pelayanan Publik.....	31
2.1.6.	Perspektif dan Kerangka Kualitas.....	35
2.1.7.	Kualitas Pelayanan Publik.....	42
2.1.8.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	47
2.2.	Konsep dan Teori Birokrasi yang Baik.....	62
2.2.1.	Birokrasi.....	62
2.2.2.	Managemen Birokrasi.....	66
2.2.3.	Instrumen Birokrasi Pemerintahan.....	69
2.2.4.	Birokrasi Dalam Proses DesentralisasiPemerintahan dan Otonomi Daerah.....	73
2.2.5.	Reformasi Birokrasi.....	75

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1.	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	80
3.2.	Bentuk Penelitian.....	80
3.3.	Populasi Dan Sample.....	81
3.3.1.	Populasi.....	81
3.3.2.	Sample.....	81
3.3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	81

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

DAN HASIL PENELITIAN

4.1.	Gambaran Umum Kota Binjai	83
4.1.2.	Kondisi Geografis Daerah Kota Binjai.....	84

4.1.2.1. Batas Administrasi Daerah Kota Binjai.....	84
4.1.2.2. Luas Wilayah Kota Binjai.....	84
4.1.2.3. Topografis Kota Binjai.....	85
4.1.3. Profil Singkat Kelurahan Pujidadi.....	85
4.1.4. Tugas dan Fungsi Lurah.....	86
4.1.5. Tata Cara Mengurus Surat Keterangan Tanah.....	87
4.2. Hasil Penelitian	88
4.2.1. Analisis Deskriptif Data Responden	88
4.2.2. Analisis Distribusi Frekwensi.....	91
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan.....	108
Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL*Halaman*

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	89
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	91
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Pada Dimensi Prosedur	92
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Pada Dimensi Kejelasan Dan Kepastian	95
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Pada Dimensi Keamanan	96
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Pada Dimensi Keterbukaan	99
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Pada Dimensi Efisiensi	100
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Pada Dimensi Ekonomis	102
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Pada Dimensi Keadilan Yang Merata	104
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Pada Dimensi Ketepatan Waktu	106

DAFTAR CHART*Halaman*

Chart 4.1. Tanggapan Responden Pada Dimensi Prosedur	93
Chart 4.2. Tanggapan Responden Pada Dimensi Kejelasan dan Kepastian	95
Chart 4.3. Tanggapan Responden Pada Dimensi Keamanan.....	97
Chart 4.4. Tanggapan Responden Pada Dimensi Keterbukaan.....	99
Chart 4.5. Tanggapan Responden Pada Dimensi Efisiensi	101
Chart 4.6. Tanggapan Responden Pada Dimensi Ekonomis	103
Chart 4.7. Tanggapan Responden Pada Dimensi Keadilan yang Merata	105
Chart 4.8. Tanggapan Responden Pada Dimensi Ketepatan Waktu	106



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian
2. Daftar Pertanyaan/Kuesioner



**DAFTAR PERTANYAAN KEPADA RESPONDEN TENTANG ANALISIS
PELAYANAN SURAT KETERANGAN TANAH DI KELURAHAN PUJIDADI
KECAMATAN BINJAI SELATAN**

NAMA :

TGL LAHIR :

J. KELAMIN :

PEKERJAAN :

ALAMAT :

1. Bagaimanakah menurut bapak/ibu tentang prosedur pelayanan surat keterangan tanah? (*prosedur yang menyangkut kesederhanaan, tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan*).
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Buruk

2. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kejelasan dan kepastian pelayanan surat keterangan tanah? (*kejelasan dan kepastian mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: a). Prosedur/tata cara pelayanan; b). Persyaratan pelayanan, baik persyaratan pelayanan teknis maupun persyaratan pelayanan administrative; c). Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; d).*

*Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya dan e).
Jadwal waktu penyelesaian pelayanan).*

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Buruk

3. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keamanan pada pelayanan surat keterangan tanah? (*keamanan mengandung arti bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat*).

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Buruk

4. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keterbukaan pada pelayanan surat keterangan tanah? (*keterbukaan mengandung segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat*).

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Buruk

5. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang efisiensi pada pelayanan surat keterangan tanah? (*efisiensi mengandung arti a). Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan dan b). Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang*

bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait).

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Buruk

6. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keekonomisan pada pelayanan surat keterangan tanah? (*ekonomis mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan a). Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran; b). Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan c). Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku).*

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Buruk

7. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keadilan yang merata pada pelayanan surat keterangan tanah? (*keadilan yang merata tersebut mengandung arti mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat).*

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Buruk

8. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang ketepatan waktu pada pelayanan surat keterangan tanah? (*ketepatan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan*).
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Buruk

